



BAB II

TINJAUAN UMUM *TERHADAP HOTEL BINTANG 3*

II.1 Arti Hotel

Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini sedang digalakkan oleh pemerintah. Hal ini disebabkan pariwisata mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia khususnya sebagai penghasil devisa negara di samping sektor migas.

Pada saat ini pariwisata di Indonesia semakin meningkat dengan sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya aktifitas berwisata yang dilakukan baik oleh wisatawan domestic maupun wisatawan mancanegara. Dengan meningkatnya aktifitas wisata yang dilakukan oleh masyarakat saat ini maka berkembanglah bisnis hotel di Indonesia.

Aktifitas wisata yang meningkat saat ini dikarenakan pola hidup masyarakat saat ini. Dengan perkembangan berbagai sektor kehidupan masyarakat saat ini, maka dapat dipastikan kegiatan dan aktifitas masyarakat saat ini juga akan meningkat sangat pesat. Banyaknya aktifitas yang dilakukan masyarakat secara terus menerus maka tingkat kejenuhan masyarakat akan meningkat sehingga akan menimbulkan kejenuhan. Kejenuhan itu dapat dialami oleh semua kalangan baik kalangan bawah, menengah atau kalangan atas.

Dalam usaha mengatasi kejenuhan yang ada pada masyarakat itu maka perlu adanya kegiatan yang dapat mengatasi tingkat kejenuhan, yaitu kegiatan berwisata. Salah satu tujuan wisata yang menarik bagi wisatawan domestic maupun mancanegara adalah Yogyakarta. Keunikan Yogyakarta yang merupakan kota budaya yang memiliki banyak objek wisata menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

Untuk itu layaklah saat ini timbul fasilitas-fasilitas penunjang aktifitas wisata, dimana fasilitas itu adalah akomodasi hotel. Dengan meningkatnya aktifitas berwisata yang ada di masyarakat saat ini yang berimbas pada peningkatan kebutuhan akomodasi hotel, maka meningkat pula permintaan pilihan hotel dari masyarakat. Selanjutnya hotel bermunculan dengan menyuguhkan fasilitas-fasilitas maupun bentuk-bentuk yang berbeda. Keberagaman hotel itu membuat masyarakat dengan mudah memilih hotel yang sesuai dengan kemampuan yang berbeda.

Berikut ini merupakan contoh hotel yang ada di Indonesia :

1. Hotel Grand Mercure

GBR 2.1 Sumber : www.gudeg.net

Hotel elegan ini telah didesain secara istimewa pada sisi peninggalan budaya dari kota Yogyakarta, dan khusus melayani tamu dengan lingkungan yang baru, relaks, dan sangat personal. Dalam perkembangannya, Hotel Grand Mercure mengalami renovasi besar-besaran dengan memadukan nuansa peninggalan budaya yang bersejarah dalam pancaran zaman kolonial, dengan atmosfer Yogyakarta. Setiap lantai terdiri dari 143 kamar, termasuk 10 kamar tipe suite, dan masing-masing terdapat balkon pribadi yang dilengkapi dengan perabotan modern dan klasik yang nyaman.

2. Hotel Mutiara Yogyakarta

GBR 2.2 Sumber :
www.gudeg.net

Hotel ini memiliki kamar yang berukuran luas dipadukan dengan desain interior Jawa yang menawan. Lokasi yang strategis tersebut sangat ideal untuk para pengunjung yang ingin menginap di Jogja selama liburan maupun yang datang untuk keperluan bisnis. Letaknya yang tepat berada di tengah-tengah kawasan Malioboro memudahkan menelusuri eksotisnya kota Yogyakarta.

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***3. Hotel Puri Artha**GBR 2.3 Sumber : www.gudeg.net

ukuran yang tidak terlalu besar ini identik dengan kunjungan dari turis mancanegara.

Hotel bintang tiga dengan arsitektur Jawa dan Bali ini didisain dengan interior dan eksterior khas Bali yang terdapat pada hotel ini membawa suasana Bali yang kental di Yogyakarta. Hotel dengan 70 kamar lengkap dengan fasilitas terbaik. Arsitektur hotel yang merupakan perpaduan antara Jawa dan Bali, hotel dengan

4. NovotelGBR 2.4 Sumber : www.gudeg.net

Hotel ini terletak di jantung kota Yogyakarta, lokasinya yang strategis memungkinkan untuk ke pusat perbelanjaan, mengunjungi tempat terpopuler di Yogyakarta, Malioboro. Novotel mempunyai fasilitas dan pelayanan terbaik khas hotel berbintang.

II.2. DEFINISI HOTEL SECARA UMUM

Secara umum ada dua definisi mengenai hotel; yang satu merupakan definisi hotel secara internasional, sedangkan yang satunya lagi definisi hotel secara nasional yang dikeluarkan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi (Menparpostel) RI dan Menteri Perhubungan RI melalui SK-nya.⁷

Definisi hotel menurut buku *Managing Front Office Operations* dari AHMA (*American Hotel & Motel Association*) yang ditulis oleh Charles E. Steadmon dan Michael L. Kasavana, pada pagina 4 disebutkan sebagai berikut :

“A hotel may be defined as an establishment whose primary business is providing lodging facilities for the general public and which furnishes one or more of the following services: food and beverage service, room attendant service, uniformed service, laundering of linens, and use of furniture and fixtures.”

⁷ Ir. Endar Sugiarto, B.A., Pengantar Akomodasi & Restoran.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

Yang bila diterjemahkan dapat diartikan sebagai berikut :

Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut : Pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian; dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Sedangkan definisi hotel secara nasional mengacu pada SK Menparpostel Nomor : KM 34 / HK 103 / MPPT – 87 yang berbunyi sebagai berikut :⁸

“ Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah. “

Selain itu Menteri Perhubungan RI juga mengeluarkan sebuah SK dengan Nomor PM 10 / PW 301 / Phb – 77, yang mengatakan bahwa hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.⁹

Dari berbagai pengertian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa hotel adalah sejenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta jasa-jasa lainnya untuk umum, yang tinggal untuk sementara waktu dan dikelola secara komersial.

⁸ op.cit7 p.28

⁹ dikutip dari Buku Pegangan Mata Kuliah **Pengantar Akomodasi dan Restoran** Jurusan Perhotelan & Bina Wisata Politeknik API Yogyakarta, 1999.

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***II.3. SEJARAH PERKEMBANGAN HOTEL¹⁰**

Berikut ini Penulis akan memaparkan sedikit sejarah dari perkembangan hotel mulai dari daratan Eropa dan Amerika sampai perkembangannya di Indonesia.

1. Sejarah Perkembangan Hotel Di daratan Eropa dan Amerika

Diawali pada abad ke-6 SM, sejak uang berperan sebagai alat pembayaran yang sah yang diikuti dengan meningkatnya arus perdagangan. Kecenderungan ini mendorong para pedagang untuk sering melakukan perjalanan jauh dari tempat tinggalnya. Peningkatan arus pedagang yang bepergian berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan akan tempat untuk beristirahat atau menginap yang disebut dengan “INN”. *Inn* hanya merupakan bagian dari rumah yang sederhana yang berisi beberapa tempat tidur untuk beberapa orang. Baru pada zaman revolusi industri yang diawali di Inggris, mulailah terjadi perubahan dan pembaharuan dalam usaha penginapan yang cenderung mengarah ke era usaha perhotelan, yaitu dengan adanya penambahan pelayanan makanan dan minuman di samping tersedianya sarana untuk menginap yang terus ditingkatkan.

Setelah tahun 1820, usaha penginapan (*inn*) di Inggris mengalami kemacetan karena adanya perbedaan golongan dalam masyarakat di Inggris. Hanya kaum Bangsawan yang boleh dan dapat menikmati pelayanan di hotel, sedangkan rakyat biasa tidak diperkenankan.

Ketika usaha perhotelan di Inggris mengalami kemacetan dan kemerosotan sebaliknya di Amerika mengalami kemajuan yang luar biasa. Hal ini dikarenakan adanya tiga faktor pendorong utama yaitu :

- Di Amerika setiap pribadi mempunyai hak yang sama untuk dapat menikmati segala fasilitas dan pelayanan yang disediakan hotel manapun, yang penting mampu membayar.
- Kebanyakan dari orang Amerika senang berada dan tinggal di hotel.

¹⁰ ibid 9

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- Orang Amerika rata-rata senang melakukan perjalanan atau bepergian ke tempat yang jauh dari tempat tinggalnya.

Pada tahun 1794 berdiri “City Hotel” yang merupakan hotel yang pertama dan terbesar di Amerika, berkapasitas 73 kamar dan terletak di Kota New York. Tahun 1830 sampai dengan 1850 persaingan usaha perhotelan mencapai puncaknya dengan bermunculannya hotel-hotel mewah antara lain : GraPacific, The Palmer, House di Chicago, Planters Hotel, Paxton, dan Palace Hotel.

Tahun 1910 – 1920 persaingan usaha perhotelan mengalami masa tenang; tetapi pada tahun 1930 merupakan depresi bagi usaha perhotelan karena adanya krisis ekonomi. Baru setelah Perang Dunia II usai, hotel-hotel baru pun banyak yang bermunculan dan terus berlanjut sampai saat ini.

2. Sejarah Perkembangan Hotel di Indonesia

Pertumbuhan usaha perhotelan di Indonesia baru dikenal pada abad ke-19 dan hanya terbatas di kota-kota besar dekat dengan pelabuhan, misalnya Hotel Des Indes, Hotel Royaldan, Hotel Der Nederlander di Batavia, dan Hotel Staat di Makasar.

Baru pada permulaan abad ke-20 dimulai pendirian hotel di daerah yang jauh dari pelabuhan seperti Hotel Preanger dan Homann di Bandung, Grand Hotel di Yogyakarta, dan mulai muncul pula beberapa hotel di daerah lainnya yakni di Lamongan, Dieng, Kopeng, Garut, dan sebagainya.

Setelah Indonesia merdeka, pada tahun 1946 lahir SK Wapres RI yang dikeluarkan di Yogyakarta tentang pendirian suatu badan yang diberi wewenang untuk melanjutkan tugas-tugas pengusahaan hotel-hotel bekas milik Belanda yang bernama HONET (*Hotel national and Tourism*). Semua hotel yang bernaung di bawah pengelolaan HONET yang berada di Yogyakarta, Madiun, Cirebon, Sukabumi, dan Malang diganti namanya menjadi Hotel Merdeka. Kemudian pada tahun 1949 melalui perjanjian

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

KMB diputuskan bahwa semua milik Belanda harus dikembalikan, dan oleh karena itu maka HONET harus dibubarkan. Tidak lama berselang berdirilah NV HONET yang merupakan satu-satunya badan usaha Indonesia di bidang perhotelan dan pariwisata.

Pada tahun 1955 Bank Industri Negara mendirikan PT Natour (*National Hotel and Tourism*) dan memayungi Hotel Transaera di Jakarta, Hotel Bali, Hotel Sindhu Bali, Hotel Kuta Beach, serta Hotel Djajapura di Irian Jaya.

Tahun 1962 berdiri Hotel Indonesia yang lebih dikenal dengan HI. Pada waktu itu Hotel Indonesia merupakan Hotel yang pertama dan satu-satunya yang bertaraf internasional yang bersama-sama dengan Samudera Beach Hotel di Pelabuhan Ratu, Ambarrukmo Palace Hotel di Jogjakarta dan Bali Beach Hotel dimiliki oleh perusahaan negara yakni PT Hotel Indonesia Internasional (PT HII).

Dalam dasawarsa 1970-an barulah muncul hotel-hotel bertaraf internasional yang dimiliki oleh swasta. Banyak tenaga ahli perhotelan yang telah mendapat pendidikan di Hotel Indonesia menyebar dan menduduki jabatan penting di hotel-hotel baru. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Hotel Indonesia merupakan Perguruan Tinggi Perhotelan bagi ahli-ahli perhotelan di Indonesia.

II.4. KRITERIA KLASIFIKASI HOTEL

Kriteria klasifikasi hotel di Indonesia secara resmi dikeluarkan oleh Peraturan Pemerintah ; dalam hal ini di bawah Deparpostel dan dibuat oleh Dirjen Pariwisata dengan SK : Kep-22 / U / VI / 78.

Untuk mengklasifikasi sebuah hotel dapat ditinjau dari berbagai faktor yang berkaitan satu sama lainnya. Faktor-faktor pengklasifikasian hotel tersebut antara lain faktor tingkatan atau bintang dari hotel, faktor tujuan pemakaian, faktor lokasi hotel, faktor daya jual dan perencanaan penggunaan (*hotel plan usage*), faktor jumlah kamarnya, faktor ukuran hotel, faktor lamanya tamu menginap, faktor kegiatan tamu selama menginap, dan faktor jenis tamu yang

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

menginap. Hal-hal tersebut di atas secara lengkap akan diterangkan sebagai berikut :¹¹

II.4.1. Faktor Tingkatan atau Bintang dari Hotel

Tingkatan atau kelas hotel dibedakan atas tanda bintang (*). Semakin banyak jumlah bintang, maka persyaratan, fasilitas, dan pelayanan (*service*) yang dituntut semakin banyak dan baik. Kriteria klasifikasi hotel berdasarkan bintang adalah sebagai berikut :

- 1) Hotel Berbintang Satu (*)
- 2) Hotel Berbintang Dua (**)
- 3) Hotel Berbintang Tiga (***)
- 4) Hotel Berbintang Empat (****)
- 5) Hotel Berbintang Lima (*****)

Khusus untuk Hotel Berbintang Lima mempunyai tingkatan lagi yaitu *Palm, Bronze, dan Diamond*.

II.4.2. Faktor Tujuan Pemakaian Hotel Selama Menginap

Klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap dibagi menjadi dua bagian yaitu :

1) Business Hotel

Hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *businessman*.

2) Recreational Hotel

Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan bersantai atau berekreasi.

¹¹ op.cit7 p28

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***II.4.3. Klasifikasi Hotel berdasarkan Faktor Lokasinya**

Klasifikasi hotel berdasarkan lokasinya dapat dibagi menjadi lima bagian yaitu :

1) *City Hotel*

Merupakan hotel yang terletak di dalam kota, biasanya tamunya bertujuan untuk wisata budaya dan juga untuk kepentingan bisnis.

2) *Resort Hotel*

Merupakan hotel yang terletak di kawasan wisata dan sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha. Macam-macam *resort hotel* berdasarkan lokasi antara lain :

- a. *Mountain Hotel* : Hotel yang berada di pegunungan
- b. *Beach Hotel* : Hotel yang berada di pinggir pantai
- c. *Lake Hotel* : Hotel yang berada di tepi danau
- d. *Hill Hotel* : Hotel yang berada di puncak bukit
- e. *Forest Hotel* : Hotel yang berada di kawasan hutan lindung.

3) *Suburb Hotel*

Merupakan hotel yang lokasinya berada di pinggiran kota yang merupakan kota satelit yakni pertemuan antara dua kotamadya.

4) *Urban Hotel*

Merupakan hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru yang tadinya hanya berupa desa.

5) *Airport Hotel*

Merupakan hotel yang berada dalam satu kompleks bangunan atau area pelabuhan udara atau sekitar bandar udara.

II.4.4. Klasifikasi Hotel berdasarkan Faktor Daya Jual dan Perencanaan Penjualan (*Hotel Plan Usage*)

Hotel Plan Usage adalah suatu sistem penjualan harga kamar di mana harga kamar yang dijual hanya berupa harga kamar saja atau merupakan sistem harga paket. Beberapa macam *hotel plan usage* antara lain :

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3*1) *European Plan*

Biaya yang dikeluarkan untuk menyewa kamar hanya untuk harga kamar saja. Keistimewaan dari sistem ini antara lain :

- a. Praktis banyak digunakan di hotel-hotel
- b. Memudahkan sistem *billing* (Pembayaran pada saat *check out*)
- c. Semua sistem pemasaran kamar kebanyakan menggunakan sistem ini.

2) *American Plan*

Sistem perencanaan harga kamar di mana harganya yang dibayar sudah termasuk harga kamar itu sendiri dan harga makan (*meals*).

American Plan dibagi menjadi dua bagian yaitu :

- a. *Full American Plan* (FAP), yaitu harga kamar sudah termasuk dengan tiga kali makan sehari (*breakfast, lunch, dinner*)
- b. *Modified American Plan* (MAP), yaitu harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, di mana salah satu di antaranya harus makan pagi (*breakfast*), seperti :
 - ❖ Kamar + makan pagi + makan siang
 - ❖ Kamar + makan pagi + makan malam.

3) *Continental Plan*

Merupakan perencanaan harga kamar di mana harga kamar tersebut sudah termasuk dengan *continental breakfast*

4) *Bermuda Plan*

Merupakan perencanaan harga kamar di mana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan *American Breakfast*.

II.4.5. Klasifikasi Hotel berdasarkan Faktor Jumlah Kamar dan Persyaratan lainnya

Tingkatan hotel didasarkan pada jumlah bintang yang disandang dan jumlah kamar serta persyaratan lainnya dapat dirinci sebagai berikut :

1) Klasifikasi Hotel Berbintang 1 (*)

Persyaratan :

- ❖ Jumlah kamar standar minimum 15 buah kamar

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Kamar mandi di dalam
- ❖ Luas kamar standar minimum 20 m²

2) Klasifikasi Hotel Berbintang 2 (**)

Persyaratan :

- ❖ Jumlah kamar standar minimum 20 kamar
- ❖ Jumlah kamar *suite* minimum 1 kamar
- ❖ Kamar mandi di dalam
- ❖ Luas kamar standar minimum 22 m²
- ❖ Luas kamar *suite* minimum 44 m²

3) Klasifikasi Hotel Berbintang 3 (***)

Persyaratan :

- ❖ Jumlah kamar standar minimum 30 kamar
- ❖ Jumlah kamar *suite* minimum 2 kamar
- ❖ Kamar mandi di dalam
- ❖ Luas kamar standar minimum 24 m²
- ❖ Luas kamar *suite* minimum 48 m²

4) Klasifikasi Hotel Berbintang 4 (****)

Persyaratan :

- ❖ Jumlah kamar standar minimum 50 kamar
- ❖ Jumlah kamar *suite* minimum 3 kamar
- ❖ Kamar mandi di dalam
- ❖ Luas kamar standar minimum 24 m²
- ❖ Luas kamar *suite* minimum 48 m²

5) Klasifikasi Hotel Berbintang 5 (*****)

Persyaratan :

- ❖ Jumlah kamar standar minimum 100 kamar
- ❖ Jumlah kamar *suite* minimum 4 kamar
- ❖ Kamar mandi di dalam
- ❖ Luas kamar standar minimum 26 m²
- ❖ Luas kamar *suite* minimum 52 m².

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***II.4.6. Klasifikasi Hotel berdasarkan Ukuran Hotel**

Klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan dengan jumlah kamar yang ada dan diklasifikasikan menjadi tiga bagian yaitu :

1) *Small Hotel*

Adalah hotel kecil dengan jumlah kamar di bawah 150 kamar

2) *Medium Hotel*

Adalah hotel dengan ukuran sedang, dan dibagi lagi dalam dua kategori :

- a. *Average Hotel* dengan jumlah kamar antara 150 sampai 299 kamar
- b. *Above Average Hotel* dengan jumlah kamar antara 300 hingga 600 kamar.

3) *Large Hotel*

Adalah hotel dengan klasifikasi sebagai hotel besar dengan jumlah kamar minimal 600 kamar.

II.4.7. Klasifikasi Hotel berdasarkan Faktor Lamanya Tamu Menginap

Berdasarkan kategori ini, maka hotel dibagi menjadi tiga yaitu :

1) *Transit Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya semalam.

2) *Semi-Residential Hotel*

Tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek; kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.

3) *Residential Hotel*

Tamu yang menginap dalam waktu yang cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.

II.4.8. Klasifikasi Hotel berdasarkan Faktor Kegiatan Tamu Selama Menginap

Banyak kegiatan tamu secara spesifik selama menginap di hotel karena memiliki maksud-maksud tertentu. Kegiatan-kegiatan tersebut antara lain :

1) Olahraga

- a. *Sport Hotel* adalah hotel yang berada di kompleks kegiatan olahraga.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- b. *Ski Hotel* adalah hotel yang menyediakan area bermain ski; banyak terdapat di negara yang memiliki empat musim.
- 2) *Bisnis*
 - a. *Conference Hotel* adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap untuk konferensi.
 - b. *Convention Hotel* adalah hotel sebagai bagian dari kompleks kegiatan konvensi.
- 3) *Beribadah / Religius*

Pilgrim Hotel adalah hotel yang sebagian tempatnya berfungsi sebagai fasilitas beribadah; seperti hotel-hotel di Arab pada saat musim haji, dan juga hotel di Lourdes Perancis bagi peziarah Katholik dari seluruh dunia.
- 4) *Berjudi*

Casino Hotel adalah hotel yang sebagian tempatnya digunakan untuk kegiatan berjudi.

II.4.9. Klasifikasi Hotel berdasarkan pada Kriteria Jenis Tamu

Jenis-jenis tamu yang menginap maksudnya adalah berdasarkan asal-usul mereka dengan latar belakang kedatangannya, antara lain sebagai berikut :

- 1) *Family Hotel*

Tamu yang menginap bersama keluarganya
- 2) *Business Hotel*

Tamu yang menginap biasanya adalah para *businessman* / usahawan.
- 3) *Tourist Hotel*

Tamu yang menginap kebanyakan para wisatawan, baik domestik maupun mancanegara
- 4) *Cure Hotel*

Tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan dari suatu penyakit.

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***II.5. JENIS-JENIS PENAMAAN KAMAR DI HOTEL**

Jenis-jenis penamaan kamar hotel antara satu hotel dengan hotel lainnya tidak sama ; hal ini ada hubungannya dengan keadaan hotel itu sendiri seperti jumlah kamar yang tersedia. Perbedaan dalam penamaan jenis kamar dikarenakan atas dasar tingkat kemewahan dan kenyamanan. Faktor-faktor yang membedakan antara lain :

- ❖ Fasilitas yang tersedia di dalam kamar
- ❖ Luas dari masing-masing kamar
- ❖ *Amenities* (pengisian kelengkapan dalam suatu kamar)
- ❖ Tingkat bintang dari hotel itu sendiri
- ❖ Harga kamar itu sendiri

Adapun jenis-jenis penamaan kamar yang ada di hotel adalah sebagai berikut :¹²

Catatan : penamaan ini tidak baku dan tidak harus diikuti oleh setiap hotel; karena semua tergantung pada kebijakan dan manajemen hotel tersebut.

1) *Standard Room / Regular Room*

Merupakan kamar yang terdapat dalam sebuah hotel dengan segala perlengkapan dan fasilitas yang terdapat di dalamnya memiliki kualitas yang sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh hotel yang bersangkutan. Fasilitas-fasilitas yang terdapat di dalam kamar standar yaitu tempat tidur, kamar mandi, meja kerja, televisi, telepon, lemari es, lemari pakaian, rak koper. Keistimewaan dari kamar standar yaitu harganya yang paling murah di hotel.

2) *Deluxe / Superior Room*

Merupakan jenis penamaan untuk kamar yang setingkat lebih baik dari *standard room*, dengan fasilitas yang sama dengan kamar standar. Hal yang membuatnya lebih baik adalah :

- ❖ Letak kamar strategis
- ❖ Arah kamar lebih baik pemandangannya
- ❖ Mutu bahan untuk mebelair dan perabotan lebih baik dari kamar standar

¹² op.cit7.p28

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Ukuran kamar lebih luas dari kamar standar
- ❖ Catatan khusus : apabila hotel sudah lama berdiri, kamar standar yang sudah direnovasi dijadikan *deluxe / superior room*.

3) *Suite Room*

Merupakan jenis penamaan untuk kamar hotel yang bercirikan dengan adanya dua ruangan yang terpisah dalam satu kamar, yaitu kamar tamu dan kamar tidur.

Jenis-jenis penamaan kamar *suite room* yang ada di hotel antara lain :

- ❖ *Standard suite*
- ❖ *Deluxe suite*
- ❖ *Suite superior*
- ❖ *Family suite / room*
- ❖ *Presidential suite*
- ❖ *Penthouse*

4) *Studio Room*

Merupakan kamar yang dilengkapi dengan *studio bed*

5) *Junior Suite*

Kamar yang berukuran besar yang dilengkapi dengan *standard bed* dan *hide-away bed (sofa bed)*

6) *Twin Bedded Room*

Merupakan kamar yang dilengkapi dengan dua *single bed* untuk dua orang

7) *Double Bedded Room*

Merupakan kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur besar (*Queen* atau *King Size*) untuk dua orang.

8) *Connecting Room*

Dua kamar yang bersebelahan dan dihubungkan dengan *connecting door* (pintu tembus / pintu penghubung) yang terletak di dinding pemisah antara dua kamar yang bersangkutan.

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3*9) *Adjoining Room*

Kamar yang bersebelahan saling berhadap yang dipisahkan oleh koridor (gang).

10) *Duplex*

Kamar yang memiliki satu, dua, tiga, kamar tidur yang terpisah satu dengan yang lainnya berbeda tingkat, dihubungkan dengan tangga tetapi masih dalam satu kamar yang sama.

11) *Cabana*

Cabana is a guest room adjacent to pool area, eith or without sleeping facilities. Yang artinya : Kamar tamu yang langsung berhadapan ke kolam renang, dengan atau tanpa fasilitas tempat tidur.

II.6. JENIS-JENIS TEMPAT TIDUR DAN UKURANNYA

Ada beberapa jenis tempat tidur yang ada di hotel, antara lain :¹³

1) *Single Bed*

Adalah tempat tidur yang digunakan oleh satu orang. Di hotel atau akomodasi lain yang usahanya terdaftar tidak menggunakan *single bed* di dalam kamar.

2) *Double Bed*

Tempat tidur yang dapat digunakan untuk dua orang.

3) *Twin Bed*

Tempat tidur kembar yang masing-masing hanya dapat digunakan untuk satu orang, atau dengan kata lain dua *single bed* di dalam satu kamar.

4) *Holliday Bed*

Merupakan *twin bed* yang disambung oleh satu *head board*.

5) *Rollaway bed / extra bed*

Tempat tidur tambahan untuk menambah kekurangan tempat tidur di dalam kamar karena kapasitas tempat tidur yang ada dalam kamar tidak mencukupi untuk jumlah orang yang menginap.

¹³ op.cit7.p28

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3*6) *Baby Crib / Baby Coat*

Merupakan tempat tidur khusus bayi atau anak-anak.

7) *Studio Bed*

Merupakan sofa yang dapat berfungsi sebagai tempat tidur.

8) *Sofa Bed / Hide-Away Bed / Hide – a Bed*

Merupakan sofa yang bagian bawahnya dapat dijadikan tempat tidur tambahan atau tempat untuk menyembunyikan sesuatu.

9) *Murphy Bed*

Merupakan sebuah tempat tidur yang bisa dilipat ke dalam dinding sehingga kamar memiliki dwifungsi sebagai *sleeping room* dan *living room*.

10) *Fold – Away Bed*

Merupakan tempat tidur yang dapat dilipat dan disimpan di sebuah tempat penyimpanan.

Modifikasi jenis-jenis pemasangan tempat tidur di dalam hotel :

- ❖ *Double – double Bed* (dua *Double Bed* di dalam kamar)
- ❖ *Triple Bed* (*Twin Bed* ditambah dengan *Extra Bed*)
- ❖ *Double Extra Bed* (*Double Bed* ditambah *Extra Bed*)

**2.1 Tabel ukuran tempat tidur dengan standarisasi
dari AHMA(*American Hotel & Motel Association*) ¹⁴**

No	Nama Tempat Tidur	Ukuran	Keterangan
1	<i>Crib</i>	28 x 52 inches	Tempat tidur untuk bayi
2	<i>Rollaway</i>	39 x 75 inches	Tempat tidur untuk satu orang
3	<i>Twin</i>	2 x (39 x 76) inches	Dua tempat tidur single atau 2 x (42 x 76) inches
4	<i>Three-Quarter</i>	48 x 76 inches	
5	<i>Double</i>	54 x 76 inches	Tempat tidur untuk dua orang

¹⁴ op.cit7 p.28

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

6	<i>Queen</i>	60 x 80 inches	Tempat tidur untuk dua orang
7	<i>King</i>	70 x 80 inches	Tempat tidur untuk dua orang

Catatan : konversi 1 inches = 2,54 cm

II.7. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL

Ada beberapa pendekatan dalam pembentukan organisasi hotel yaitu :¹⁵

1) Pendekatan Umum

a. *Tradisional Organization Chart*

Struktur organisasi yang jelas didasarkan pada posisi-posisi yang ada dalam hotel, mulai dari tenaga pimpinan tertinggi sampai yang terendah. (Bdk. bagan pada pagina 42)

b. *Functional Organization Chart*

Struktur organisasi yang menggambarkan tentang departemen dan seksi yang dilandaskan pada fungsi operasionalnya, bukan pada personilnya. (Bdk. bagan pada pagina 43)

2) Pendekatan Khusus

a. *Guest Contact Areas*

Pendekatan pembuatan organisasi hotel yang dibedakan menjadi dua area yaitu :

❖ *Front of The House* yang dikhususkan pada area hotel dan tamu dapat berhubungan langsung dengan pegawai hotel seperti kantor depan / *front office* dan restoran.

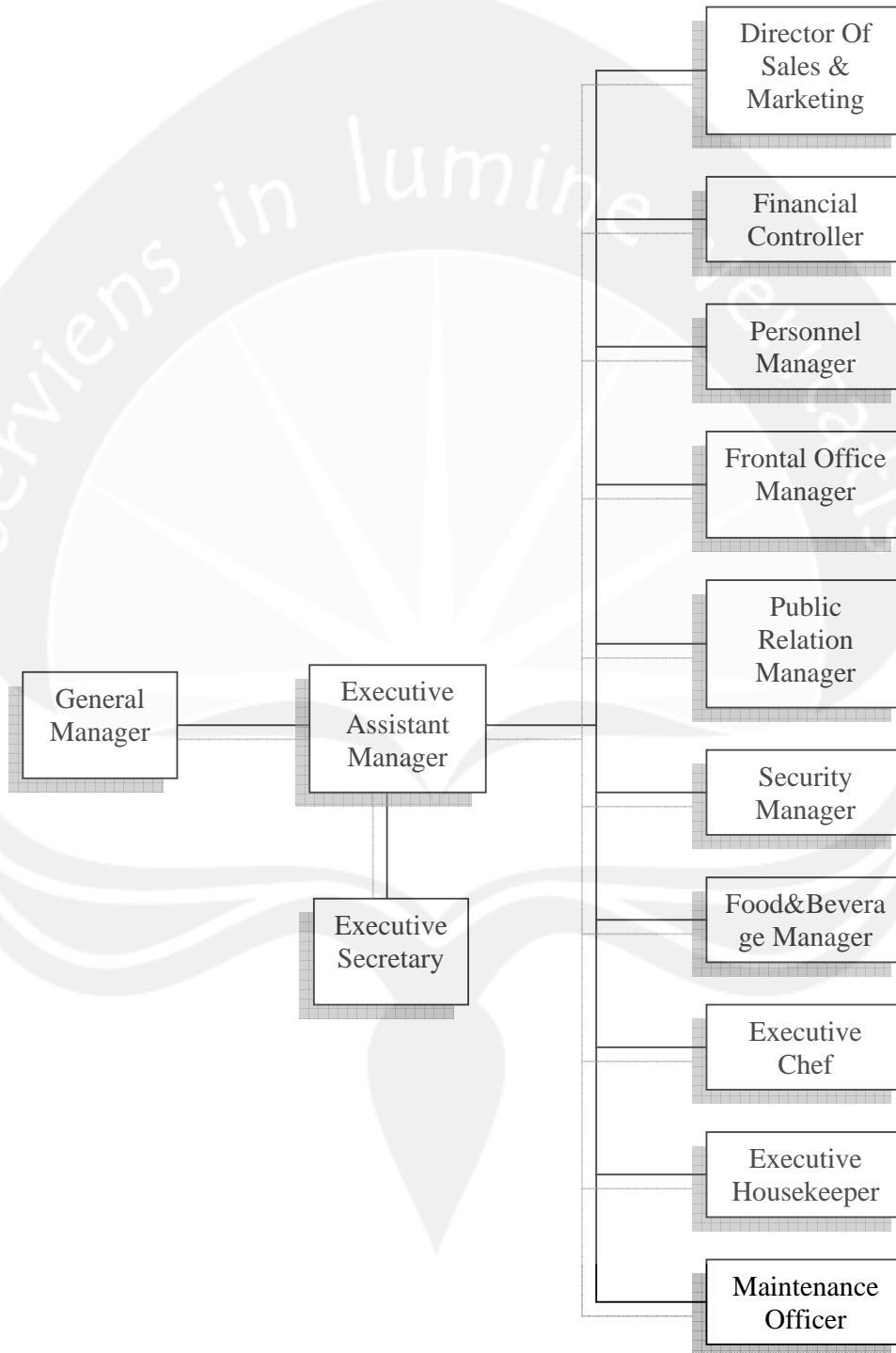
❖ *Back of The House* : Tamu hotel tidak dapat berhubungan langsung dengan pegawai hotel seperti bagian keuangan, personalia, dan sebagainya.

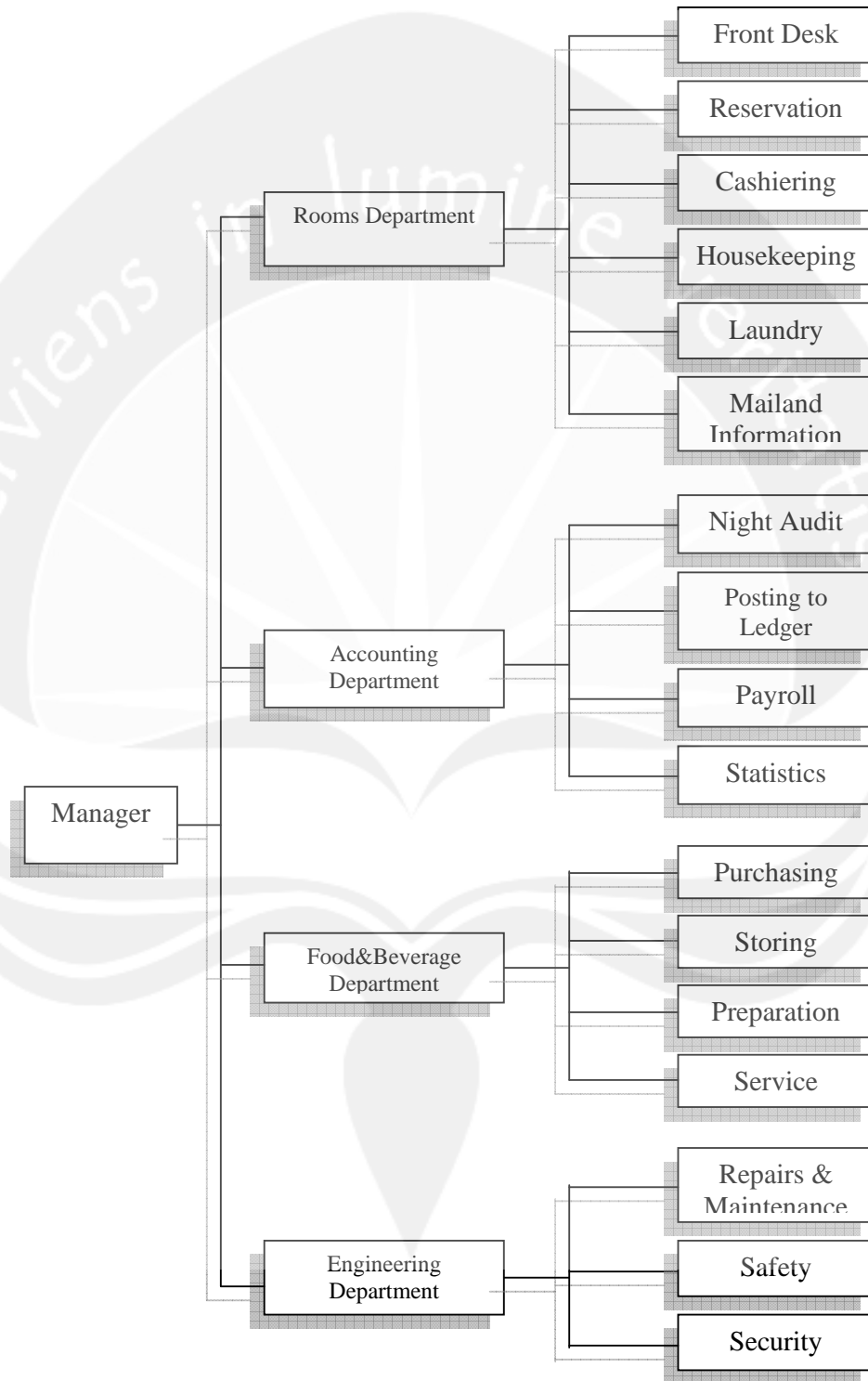
b. *Cost and Revenue Areas*

Lebih dititikberatkan pada bidang pendapatan (*Revenue Centers / Producing Areas*) dan bidang yang meliputi pembayaran operasional (*Cost Centers / Non Producing Areas*)

¹⁵ op.cit9 p29

TRADITIONAL ORGANIZATION CHART



FUNCTIONAL ORGANIZATION CHART

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***II.8. DEPARTEMEN DI DALAM HOTEL¹⁶***1) Front Office*

Bertugas menerima pesanan kamar, memberi informasi, menerima dan mengakomodasikan pesanan, melaksanakan dan menerima pembayaran tamu. Terbagi dalam : *Concierge, reception, reservation, information, telephone operator, chasier.*

Media pemesanan kamar : telepon, surat, teleks, faksimili, telegram, dan internet : *e-mail & homepage.*

Kategori pemesanan kamar : *Confirmed reservation, guaranteed reservation, advanced payment reservation, dan waiting list reservation.*

2) House Keeping

Tugasnya adalah memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu, restoran, bar, dan tempat-tempat umum dalam hotel, termasuk tempat karyawan. Terbagi dalam enam (6) seksi yaitu :

- a. House Keeping office*
- b. Room / floor section*
- c. Houseman*
- d. Garden*
- e. Linen & Uniform*

3) Food and Beverage

Tugasnya adalah menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman.

Terbagi dalam tiga (3) seksi yaitu :

- a. FB service*, terdiri dari restoran, bar, *room service* dan *banquet*
- b. Steward*
- c. Food Product :*
 - ❖ *Cold Kitchen*
 - ❖ *Hot Kitchen*
 - ❖ *Pastry Kitchen*

¹⁶ op.cit9 p29

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

4) *Accounting*

Tugasnya adalah mengelola keuangan hotel yaitu penerimaan dan pengeluaran uang hotel.

5) *Personnel*

Bertugas melaksanakan pengadaan dan pemilihan tenaga kerja hotel, termasuk pemeliharaan moral, kesejahteraan, dan peningkatan ketrampilan tenaga kerja di hotel.

6) *Engineering*

Melaksanakan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan gedung serta perlengkapan hotel.

II.9. KEGIATAN UTAMA USAHA PERHOTELAN¹⁷

1) Menjual Kamar

Seperti yang sudah diuraikan di depan, jenis-jenis kamar pada dasarnya dapat dibedakan atas :

- a. Menurut jumlah tempat tidur : *Single Room, Twin Room, Double Room, Double Double Room*, dan sebagainya.
- b. Menurut letak kamar : *Adjoining Room, Conecting Room, Adjacent Room, Cabana, Duplex*, dan sebagainya.

2) Menjual Makanan dan Minuman

- ❖ Menyediakan beberapa jenis makanan dan minuman.
- ❖ Menyediakan beberapa jenis restoran dan bar.

3) Menjual fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan oleh tamu seperti : tempat hiburan, fasilitas olahraga, menyediakan ruang pertemuan, dan menyediakan pelayanan transportasi.

¹⁷ op.cit9 p29

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***II.10. PERSYARATAN HOTEL BINTANG 3**

Berikut ini Penulis sajikan beberapa persyaratan dari Hotel Bintang 3 yang mengacu pada Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Republik Indonesia Nomor 14 / U / II / 88 Tanggal 25 Februari 1988 .

II.10.1. FISIK**1) Lokasi dan Lingkungan**

- a. Lokasi hotel mudah dicapai kendaraan umum / pribadi roda empat langsung ke area hotel.
- b. Hotel harus menghindarkan pencemaran yang berasal dari :
 - ❖ Suara bising.
 - ❖ Bau tidak enak.
 - ❖ Debu.
 - ❖ Asap.
 - ❖ Serangga dan binatang yang mengerat.

2) Taman

Hotel memiliki taman :

- a. Terletak di dalam atau di luar bangunan.
- b. Taman terpelihara, bersih, dan rapi.
- c. Taman yang memiliki kolam hias harus berisi ikan.

3) Tempat Parkir

Tersedia tempat parkir kendaraan tamu hotel :

- a. Kapasitas satu tempat parkir untuk setiap 6 (enam) kamar hotel.
- b. Rambu-rambu lalu lintas / satu arah *in – out*.
- c. Pos jaga / ruang tunggu dengan tempat duduk.
- d. Tidak becek / tersedia saluran air.

4) Arena Olahraga dan Rekreasi

- a. Hotel menyediakan sarana kolam renang untuk dewasa dan untuk anak-anak :
 - ❖ Dewasa dan anak-anak dipisah, atau digabung dengan dilengkapi pengaman.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

❖ Fasilitas :

- *Pool deck* sekeliling kolam.
- Loker yang terpisah untuk pria dan wanita yang disertai dengan kunci pengamannya.
- *Toilet* umum yang terpisah untuk pria dan wanita.
- Luas loker dan *toilet* umum masing-masing minimal 0,6 m² / kamar.
- *Shower* untuk pria dan wanita.
- Petunjuk yang jelas tentang kedalaman kolam renang.
- Tempat cuci kaki.
- Penjaga keselamatan kolam renang dengan petunjuk dan tempat jaganya yang jelas.
- *Life saving equipment* (ban dan tali).

- b. Hotel menyediakan 2 (dua) sarana olahraga dan rekreasi lainnya yang merupakan pilihan dari :

❖ *Fitness center*❖ *Sauna*❖ *Squash*❖ *Game room*❖ *Bowling*❖ *Tennis***5) Bangunan**

Bangunan hotel memenuhi persyaratan perijinan sesuai dengan undang-undang yang berlaku

- a. Keadaan bangunan bersih dan terawat baik (tidak berdebu, berlumut, sarang laba-laba dan lain sebagainya).
- b. Pengaturan ruang hotel ditata sesuai dengan fungsinya sehingga memudahkan :
- ❖ Arus tamu.
 - ❖ Arus karyawan.
 - ❖ Arus barang / produksi hotel .

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

c. Unsur dekorasi Indonesia harus tercermin dalam :

- ❖ Ruang *lobby* atau
- ❖ Restoran atau
- ❖ Kamar tidur atau
- ❖ *Function room*

d. Peralatan teknis bangunan terdiri dari :

- ❖ Transportasi mekanis / *lift* / *elevator*

Setiap bangunan 4 lantai ke atas harus dilengkapi dengan *lift* / *elevator*.

- ❖ Utilitas :

- Air :

- ✓ Tersedia air yang cukup memenuhi persyaratan kesehatan (PERMENKES NO.01 tahun 1975).
- ✓ Kapasitas air minimal 500 L / kamar / hari.
- ✓ Tersedia instalasi air panas / dingin.

- Listrik :

- ✓ Pemasangan instalasi listrik memenuhi persyaratan pemerintah (PUTL 1977).
- ✓ Tersedia pembangkit tenaga listrik cadangan dengan kapasitas minimal 50% dari kapasitas PLN.

- Tata Udara :

- ✓ Diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.
- ✓ Untuk ruangan yang tidak mempergunakan AC harus mempunyai ventilasi yang baik.

- Ruang Mekanik dan *Workshop* :

- ✓ Tersedia ruang mekanik / *workshop*.

- ❖ Komunikasi :

- Tersedia telepon dua saluran yang dapat digunakan untuk sambungan lokal, interlokal dan internasional. Untuk hotel yang lokasinya belum terjangkau oleh saluran telepon (Perumtel), diharuskan untuk menyediakan alat pengganti

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

seperti *CB*, *SSB*, dan sebagainya, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

- Tersedia saluran telepon dalam (*house phone*), dengan saluran minimal sesuai dengan jumlah kamar.
- Tersedia PABX.
- Tersedia :
 - ✓ Sentral TV / Audio.
 - ✓ Sentral radio dan musik pengiring.
 - ✓ Sentral *paging* sistem termasuk *carcall*.

❖ Pencegah Bahaya Kebakaran

- Tersedia :
 - ✓ Alat deteksi dini (asap, panas) di setiap ruangan.
 - ✓ Alat pencegahan pemadam kebakaran yang terdiri dari :
 - *Fire extinguisher*.
 - *Fire hydrant*.
 - *Sprinkler system*.
 - ✓ Alat kontrol lokasi kebakaran.
- Tersedia petunjuk cara menyelamatkan diri di setiap koridor.
- Tersedia pintu dan tangga darurat dengan tanda-tanda yang jelas.
- Untuk hotel yang lebih dari 4 (empat) lantai, kamarnya harus dilengkapi dengan pintu tahan api.

❖ Keamanan :

Tersedia ruang jaga minimal 1 buah dan terletak di depan.

❖ Pembuangan Limbah :

- Tersedia tempat penampungan sampah sementara yang tertutup, sebelum diangkut ke tempat pembuangan.
- Tempat sampah tidak berbau, bebas dari lalat dan serangga / disemprot dengan *desinfectane*
- Tersedia saluran pembuangan air kotor / air buangan yang memenuhi persyaratan peraturan perundangan yang berlaku.

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***6) Kamar Tamu**

a. Jumlah kamar minimal :

Kamar standar 30 buah termasuk 2 kamar *suite*.

Semua kamar dilengkapi dengan kamar mandi dalam.

b. Luas minimal :

Kamar standar : 24 m².

Kamar *suite* : 48 m².

c. Tinggi kamar minimal : 2,60 m.

d. Kamar tidur kedap suara, terhindar dari kebisingan yang disebabkan baik oleh suara dari luar maupun dari dalam hotel itu sendiri. (*Noise* 40 dB).e. Pintu dilengkapi dengan alat pengaman berupa kunci *double lock*, *peeping tom*, dan *safety chain*.f. Komposisi karpet 20% *vinyl*, 80% *wool* atau dari jenis bahan lain yang tidak mudah terbakar.

g. Jendela dengan tirai yang tidak tembus sinar dari luar.

h. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.

i. Sebagian interior kamar mencerminkan suasana Indonesia.

j. Tersedia sekurang-kurangnya 1 (satu) stop kontak di setiap kamar dan 1 (satu) di kamar mandi (tipe *socket*) khusus untuk alat cukur.

k. Dinding kamar mandi harus dilapisi dengan bahan kedap air.

l. Tersedia instalasi air panas dan air dingin.

m. Perlengkapan kamar tidur :

❖ Tersedia tempat tidur dengan perlengkapan untuk satu orang atau untuk dua orang sesuai dengan urutan kamar standar :

- Ukuran tempat tidur 1 orang = 190 cm x 100 cm
- Ukuran tempat tidur 2 orang = 190 cm x 160 cm
- Perlengkapan setiap tempat tidur :

✓ Kasur pegas (*spring mattress*) atau kasur busa (latek) yang tidak mudah gembos

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ✓ Satu bantal dengan sarungnya perorang dengan ekstra 1 (satu) buah.
- ✓ Sprei 2 (dua) helai.
- ✓ Selimut 1 (satu) buah per *bed*.
- ✓ *Bed cover* 1 (satu) buah per *bed*
- ✓ *Bed pad* (alas tempat tidur di bawah spre) satu buah per *bed*
- ✓ Hotel dianjurkan menyediakan berbagai jenis bantal atas permintaan tamu (kapuk, busa, bulu *polyester fiber*).
- ❖ Almari pakaian dengan gantungan baju 8 (delapan) buah.
- ❖ Meja kecil di samping tempat tidur dengan lampu 30 lux.
- ❖ Meja rias dengan kaca rias dan kursinya.
- ❖ Meja dengan 2 (dua) buah kursi sofa (*arm chair*).
- ❖ Rak koper
- ❖ Keranjang sampah
- ❖ Tempat air minum dan dua buah gelas yang telah dimasukkan kantong steril
- ❖ Kantong tempat cucian dua buah
- ❖ Sebuah map lengkap dengan isinya minimal kertas surat, amplop surat, blanko telegram, dan *ballpoint* (*stationary kit*).
- ❖ Sebuah tanda dilarang mengganggu (*don't disturb sign*) atau tanda dari lampu
- ❖ Sebuah kaca rias panjang (*full length mirror*) ukuran 1,60 cm terletak 10 cm dari dasar lantai
- ❖ Daftar cucian (*laundry / dry cleaning*).
- ❖ Kartu pesan makan pagi (*door knob menu*).
- ❖ Daftar makanan minuman (*room service menu*) dengan harganya.
- ❖ Lilin dengan standarnya dan korek api.
- ❖ Petunjuk pelayanan hotel (*service directory*).
- ❖ Alat pembersih sepatu (*shoes cleaning cloth*)
- ❖ *Sewing kit*.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Asbak dua buah dan korek api.
- ❖ Saluran program musik hotel dan program radio umum.
- ❖ Sebuah televisi (program TV/Radio).
- ❖ Saluran telepon untuk keperluan interen dan eksteren.
- ❖ *Telephone directory*.
- ❖ Petunjuk cara menyelamatkan diri dari bahaya kebakaran dalam 2 (dua) bahasa (Indonesia dan Inggris).
- ❖ Kitab Suci Agama yang diakui di Indonesia (atas permintaan).
- n. Perlengkapan Kamar Mandi :
 - ❖ *Bathup* anti slip, *shower*, *grabbar* dan tempat sabun.
 - ❖ Tempat cuci tangan dengan kaca rias.
 - ❖ WC.
 - ❖ Tirai *shower* / tirai mandi.
 - ❖ Tempat sampah.
 - ❖ Asbak.
 - ❖ Pelbagai jenis handuk, sekurang-kurangnya 3 (tiga) macam (*face*, *hand*, dan *bath towel*) masing-masing dua buah.
 - ❖ Gantungan handuk / *towel holder*.
 - ❖ Kertas WC dengan tempatnya.
 - ❖ Sabun mandi.
 - ❖ Dua buah gelas untuk keperluan menggosok gigi.
 - ❖ *Bath mat*.
 - ❖ Lilin dengan standarnya dan korek api.
 - ❖ *Sanitary bag*.
 - ❖ *Shower cap*.

7) Ruang Makan

- a. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas restoran dengan ketentuan 1,5 m² per tempat duduk.
- b. Tinggi restoran tidak boleh lebih rendah dari tinggi kamar tamu (2,60 m).

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- c. Letak restoran berhubungan langsung dengan dapur (induk / tambahan) dilengkapi dengan pintu masuk dan keluar yang berbeda / dipisahkan (satu arah).
- d. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.
- e. Restoran yang letaknya tidak berdampingan dengan *lobby* harus dilengkapi dengan *toilet* umum yang terpisah untuk pria dan wanita (wc, urinoir, dan kamar mandi).
- f. Peralatan dan perlengkapan minimal :
 - ❖ Pisau daging dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Pisau *desert* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Sendok makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Sendok sop dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Sendok kopi dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Garpu makan dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Garpu *desert* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Serbet makan dari linen dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Meja dilengkapi dengan *place mate*.
 - ❖ Gelas minum putih bening (*water goblet*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Meja dilengkapi dengan asbak, tempat garam dan merica.
 - ❖ Tersedia meja bantu (*side stand*) untuk peralatan pelayanan.
 - ❖ Lodor (*platter*) dengan jumlah satu buah untuk setiap 4 (empat) kursi.
 - ❖ Teko teh / kopi dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan) kursi.
 - ❖ Tempat untuk gula / selai.
 - ❖ Tersedia daftar makanan dan minuman serta harganya.
 - ❖ Piring makan pokok dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Piring *desert* dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
 - ❖ Piring sop dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Pisin dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- ❖ Cangkir (*cup*) dengan jumlah dua setengah kali jumlah kursi.
- ❖ Cangkir untuk konsome (*consome cup*).
- ❖ *Water pitcher* dengan jumlah sebuah untuk setiap 8 (delapan) kursi.
- ❖ *Soup toureen* dengan jumlah satu untuk setiap 4 (empat) kursi.
- ❖ *Sauce boats* dengan jumlah satu untuk setiap 4 (empat) kursi.

8) Bar

- a. Hotel menyediakan satu bar yang terpisah dari restoran.
- b. Jumlah tempat duduk sebanding dengan luas bar dengan ketentuan 1,1 m² per tempat duduk.
- c. Lebar ruang kerja *bar tender* minimal 1 m.
- d. Untuk ruangan bar yang tertutup harus dilengkapi dengan AC dan ventilasi dengan temperatur ruangan 24⁰ C dan kelembaban relatif 60%.
- e. Perlengkapan minimal :
 - ❖ Tersedia *bar counter* dan *bar stool*.
 - ❖ Alat pencampur minuman (*shaker*) satu buah.
 - ❖ Alat pengocok minuman (*blender*) 1 buah.
 - ❖ Alat pengukur minuman (*jigger*) 2 buah.
 - ❖ Alat pembuka botol dan kaleng dua buah.
 - ❖ Almari es satu buah.
 - ❖ Keranjang sampah dua buah.
 - ❖ Tempat es batu dan alat untuk mengambilnya minimal 2 buah.
 - ❖ Rak penyimpanan minuman dan peralatan yang dipisahkan.
 - ❖ *Long bar spoon*.
 - ❖ *Spring cocktail strainer*.
 - ❖ *Lemon squeezer*.
 - ❖ *Cutting board*.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Berbagai jenis gelas dengan jumlah dua kali kapasitas bar, minimal terdiri dari :
 - *Cocktail glass* / gelas koktail
 - *Glass tumbler* / gelas panjang
 - Gelas bir
 - *Brandy snifters / cognac glass / brandy glass.*
- ❖ Asbak
- f. Bar dilengkapi dengan tempat untuk mencuci peralatan dan perlengkapan, yang terdiri atas :
 - ❖ Bak cucian / *wastafel* dengan dua buah keran air panas dan dingin.
 - ❖ Saluran pembuangan air
- g. Tersedia daftar minuman (*beverage / bar list*) dan harganya.

9) Function Room

- a. Hotel menyediakan *function room* minimal satu buah dengan pintu masuk terpisah dari *lobby* dengan kapasitas minimal dua setengah kali jumlah kamar.
- b. *Function room* yang tidak terletak pada satu lantai dengan *lobby* harus dilengkapi dengan toilet umum yang terpisah untuk pria dan wanita.
- c. Tersedia *pre function room*.

10) Public Room

- a. Hotel harus memiliki *lobby* dengan luas minimal 30 m²
- b. Tersedia :
 - ❖ Kursi sofa (*easy chair*) dengan mejanya.
 - ❖ Peta kota dan propinsi.
- c. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.
- d. Penerangan minimal 150 lux.
- e. Tersedia petunjuk lokasi sarana hotel.

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***11) Lounge**

Hotel menyediakan *lounge* yang dilengkapi dengan meja dan kursi.

12) Telefon

- a. Hotel menyediakan telefon umum di *lobby* :
 - ❖ Telefon umum untuk hubungan ke luar minimal 1 (satu) pesawat (eksteren).
 - ❖ Telefon umum untuk hubungan di dalam hotel minimal 1 (satu) pesawat interen.
- b. Masing-masing pesawat telefon dilengkapi dengan buku petunjuk telefon.

13) Toilet umum

Hotel menyediakan *toilet* umum di *lobby* yang terpisah untuk pria dan wanita dengan fasilitas minimal :

- a. *Toilet* untuk pria :
 - ❖ Urinoir 2 (dua) buah.
 - ❖ WC 1 (satu) buah.
 - ❖ Tempat cuci tangan, sabun, dan kaca rias.
 - ❖ Alat pengering tangan.
 - ❖ Asbak.
 - ❖ Kertas WC dengan tempatnya.
 - ❖ Tempat sampah yang tertutup.
- b. *Toilet* untuk wanita :
 - ❖ WC 2 (dua) buah.
 - ❖ Kertas WC dan tempatnya.
 - ❖ Ruang rias dengan kaca rias dan kursi rias.
 - ❖ Tempat cuci tangan, sabun, dan kaca rias.
 - ❖ Alat pengering tangan.
 - ❖ Asbak.
 - ❖ Tempat sampah yang tertutup.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

14) Koridor

- a. Lebar koridor minimal 1,6 m.
- b. Tersedia stop kontak untuk setiap 12 m.
- c. Tersedia satu asbak untuk setiap 4 kamar tamu berhadapan.
- d. Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.
- e. Tingkat kebisingan 40 dB.

15) Ruang yang Disewakan

Hotel menyediakan ruangan yang disewakan untuk keperluan lain di luar kegiatan utama hotel sesuai dengan definisi hotel, minimal 3 (tiga) ruangan untuk kegiatan yang berbeda :

- a. *Drugstore*.
- b. *Bank / Money Changer*.
- c. *Travel Agent* (Biro Perjalanan).
- d. *Airline Agent*.
- e. *Souvenir Shop*.
- f. Perkantoran.
- g. Butik dan Salon Kecantikan.

16) Poliklinik

- a. Tersedia ruang poliklinik yang memenuhi persyaratan Departemen Kesehatan.
- b. Peralatan minimal sesuai dengan peraturan.
- c. Tersedia perlengkapan untuk menanggulangi keadaan darurat.
- d. Tersedia paramedis.

17) Dapur

- a. Hotel menyediakan minimal sebuah dapur dengan luas sekurang-kurangnya 40% dari luas restoran.
- b. Ruang dapur terdiri atas :
 - ❖ Ruang persiapan dan ruang pengolahan.
 - ❖ Ruang penyimpanan bahan makanan.
 - ❖ Ruang administrasi / *chef*.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Ruang pencucian dan penyimpanan peralatan / perlengkapan.
- ❖ Ruang tempat penyimpanan bahan bakar gas / elpiji untuk dapur.
- c. Lantai dapur tidak licin, dilengkapi dengan saluran pembuangan air dan saringan.
- d. Dinding dapur dilapisi dengan tegel kedap air setinggi langit-langit.
- e. Tata udara diatur dengan ventilasi udara yang ditutup dengan kawat kasa.
- f. Penerangan dapur minimal 200 lux.
- g. Tersedia :
 - ❖ Alat pemadam kebakaran (*dry chemical*).
 - ❖ PPPK / P3K.
- h. Tersedia cerobong dan saluran asap (*kitchen hood*) dilengkapi dengan *grease filter* (saringan lemak).
- i. Peralatan / perlengkapan dapur minimal :
 - ❖ Almari es – *Reach in*.
 - ❖ Tungku (listrik, gas).
 - ❖ Satu unit pencucian peralatan dan perlengkapan (*dishwashing unit*).
 - ❖ Satu buah alat timbangan bahan.
 - ❖ Alat perlengkapan lainnya :
 - *Grill / Panggangan*.
 - *Hot Cupboard*.
 - *Chopping Block*.
 - *Coffe Machine*.
 - *Deep Fat Fryer*.
 - *Bain Marie*.
- j. Tersedia ruangan khusus untuk *room service* :
 - ❖ Letak berdekatan dengan dapur induk, service bar, akses ke kamar (*service elevator*), tempat penyimpanan alat dan penyajian makanan.
 - ❖ Fasilitas minimal :
 - Pesawat telepon.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- Rak kamar tamu.
- Kereta dorong untuk penyajian makanan / minuman (*room service trolley*).
- *Room service menu* dan harganya.
- Alat penutup makanan.

18) Administrasi dan Front Office

- a. Tersedia :
 - ❖ Tempat penerimaan tamu dan penerangan.
 - ❖ Tempat kasir dan ruang penitipan barang berharga (*safety deposit room*).
 - ❖ Ruang penitipan barang tamu (*luggage room*).
 - ❖ Ruang pimpinan *front office*.
 - ❖ Ruang operator telepon.
- b. Peralatan / perlengkapan :
 - ❖ *Room rack / drawers*.
 - ❖ *Mail rack*.
 - ❖ Rak pemesanan kamar hotel.
 - ❖ Mesin kas register.
 - ❖ *Safety deposit box* yang terpisah untuk setiap tamu.
 - ❖ Kereta dorong / *baggage cart*.

19) Ruang Pengelola Hotel

- a. Tersedia kantor pimpinan :
 - ❖ *GM Office* (Pimpinan Hotel).
 - ❖ *F & B Office* (Pimpinan Restoran dan Bar).
 - ❖ *Accounting Office* / Keuangan.
 - ❖ *Personnel Office*.

20) Area Tata Graha

a. *Uniform Room*

Tersedia *Uniform Room* yang dilengkapi dengan rak untuk penyimpanan pakaian seragam.

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***b. Ruang Lena**

- ❖ Tersedia ruang lena dengan luas minimal 30 m².
- ❖ Tersedia rak / almari tempat penyimpanan lena.

c. Ruang Jahit Menjahit

Tersedia ruang khusus untuk keperluan jahit menjahit pakaian tamu dan karyawan lengkap dengan peralatannya.

d. Room Boy Station

- ❖ Tersedia ruang pelayanan kamar tamu (*room boy station*) minimal satu buah untuk setiap 15 kamar.

Bagi hotel bertingkat, tiap *floor* minimal tersedia satu *room boy station*.

- ❖ Peralatan / perlengkapan minimal :
 - Kereta dorong *room boy*.
 - Meja setrika dan setrika.
 - Tempat tidur cadangan, termasuk untuk bayi (*baby crib*).

e. Area Lost & Found

Tersedia area *lost* dan *found* dengan luas minimal 10 m², dilengkapi dengan rak, almari terkunci.

f. Ruang Binatu

- ❖ Ruang binatu (*laundry & dry cleaning*) mempunyai luas minimal 40 m².
- ❖ Tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur suhu.
- ❖ Tersedia saluran pembuangan air dan limbah cucian.
- ❖ Perlengkapan-perengkapan minimal :
 - Mesin cuci.
 - Mesin pemeras.
 - Mesin pengering.
 - Mesin pemberi tanda.

21) Area dan Ruang Operasional**a. Gudang**

- ❖ Tersedia gudang bahan makanan dan minuman.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Tersedia gudang untuk *engineering*.

b. Ruang Penerimaan Barang / Bahan

- ❖ Tersedia ruang penerimaan barang / bahan keperluan hotel.
- ❖ Kantor penerimaan barang.
- ❖ Timbangan.
- ❖ Instalasi air dan saluran pembuangan.

c. Ruang Karyawan

- ❖ Ruang karyawan terdiri atas :
 - Ruang loker dan kamar mandi / WC yang terpisah untuk pria dan wanita.

Peralatan :

- ✓ Loker individual dengan kunci pengaman yang jumlahnya disesuaikan dengan yang membutuhkan (satu loker untuk satu orang untuk tingkat *supervisor* ke bawah).
- ✓ Kamar mandi / *shower* dan WC yang terpisah untuk pria dan wanita.
- ✓ Sistem tata udara diatur dengan atau tanpa alat pengatur udara.
- ✓ Tersedia kaca rias / *full length mirror*.
- Ruang makan karyawan yang letaknya berdekatan dengan dapur karyawan.
- Ruang untuk ibadat.
-

II.10.2. OPERASIONAL / MANAJEMEN**1) Organisasi**

- a. Hotel harus memiliki struktur organisasi yang menyeluruh dan untuk tiap-tiap departemen dan dapat dilihat oleh seluruh staf dan karyawan.
- b. Tersedia uraian tugas (*job description*) tertulis untuk setiap tingkat jabatan di departemen.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- c. Tersedia petunjuk pelaksanaan operasional hotel (manual) tertulis dalam bahasa Indonesia, termasuk resep standar makanan dan minuman.

2) Tenaga Kerja

- a. Perbandingan jumlah kamar terhadap jumlah tenaga kerja minimal 1 : 1,6.
- b. Pendidikan, latihan dan pengalaman kerja minimal :
- ❖ Pimpinan Hotel / Wakil Pimpinan
 - SLTA dan pendidikan perhotelan setelah SLTA.
 - Pengalaman kerja minimal 6 (enam) tahun dalam posisi Kepala Bagian / *Department Head*.

3) House Keeping

- a. Kamar Tamu :

Tersedia pelayanan :

- ❖ Air panas selama 12 jam.
- ❖ Penggantian lena minimal satu kali sehari.
- ❖ Penggantian *stationary*, korek api, sabun, *laundry bag*, *doorknob menu*, dll yang telah digunakan tamu / dalam kondisi rusak.
- ❖ Pencatatan kerusakan fisik dan perlengkapan / peralatan kamar serta dekorasi.
- ❖ Pembersihan gelas minum dan gelas untuk gosok gigi.
- ❖ *Clear up* peralatan *room service*.
- ❖ Persiapan tempat tidur pada sore hari (*turn down bed*), pengisian air minum di termos.

- b. Area Publik :

Tempat abu rokok dan sampah selalu dalam keadaan bersih.

- c. Ruang pakaian seragam :

- ❖ Pakaian seragam karyawan diatur rapi di gantungan / rak / almari.
- ❖ Seluruh pakaian seragam harus dalam keadaan bersih dan rapi.

*Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3***4) Restoran, Bar, dan Room Service****a. Restoran :**

- ❖ Restoran melayani makan pagi, makan siang dan makan malam.
- ❖ Tersedia minimal :
 - Makanan Indonesia.
 - Makanan Asing.
 - Minuman tanpa alkohol.
 - Minuman beralkohol.
- ❖ Makanan panas harus disajikan dalam keadaan panas, makanan dingin harus disajikan dalam keadaan dingin.
- ❖ Restoran menyajikan makanan dengan 2 (dua) jenis pelayanan di antara jenis-jenis tersebut ini :
 - Siap di meja makan.
 - Siap di piring (*Ready Plate Service*).
 - Siap di meja prasmanan (*Buffet Service*).
- ❖ Penawaran makanan disajikan dalam bentuk minimal hidangan pilihan (*A la Carte*).
- ❖ Tersedia hiburan minimal musik dari saluran sentral / TV-Video sentral dan program kesenian Indonesia.
- ❖ Ruang, alat, mebelair, dan dekorasi terawat rapi yang tercermin tidak ada kotoran / sampah, sarang laba-laba, debu. Tanaman segar, alat mebelair dekorasi utuh dan kuat / stabil.
- ❖ Setiap meja harus dalam keadaan siap dengan peralatan minimal :
 - Taplak meja / *place mat*.
 - Asbak.
 - Tempat garam dan merica dengan isinya.
 - Perlengkapan makan dan minum standar (serbet makan, gelas minum, pisau / sendok dan garpu).
- ❖ Lampu yang dipakai lampu pijar.

b. Bar :

- ❖ Bar melayani tamu minimal selama 8 jam.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Tersedia minuman dengan bentuk pilihan :
 - Minuman tanpa alkohol.
 - Minuman beralkohol.
 - Minuman campuran.
- ❖ Tersedia hiburan berupa musik dari saluran sentral.
- ❖ Ruang alat mebelair dan dekorasi terawat rapi yang tercermin dari tidak ada kotoran / sampah, sarang laba-laba, debu. Tanaman segar, alat mebelair dekorasi utuh dan kuat / stabil.
- ❖ Lampu yang dipakai lampu pijar.

c. *Room Service* :

- ❖ Hotel menyediakan pelayanan kamar (*room service*) selama 16 jam.
- ❖ *Room Service* minimal melayani penghidangan hidangan :
 - Makanan Indonesia.
 - Makanan Asing.
 - Minuman tanpa alkohol.
 - Minuman beralkohol.
- ❖ Penyajian makanan / minuman harus dalam keadaan tertutup.

5) *Laundry & Dry Cleaning*

- a. Pelayanan *laundry* setiap hari dengan jenis pelayanan selesai 1 hari.
- b. Pelayanan untuk tamu hotel dan keperluan hotel.

6) *Receiving Area*

Receiving area dalam keadaan bersih dan memenuhi standar sanitasi.

7) *Store Room*

Store room (gudang-gudang) memenuhi standar kebersihan, keselamatan dan keamanan.

8) **Ruang Mesin**

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- a. Ruangan dalam keadaan bersih.
- b. Setiap peralatan/ mesin / mesin yang dapat membahayakan manusia harus dilengkapi dengan petunjuk keselamatan kerja dan alat pengaman.
- c. Tersedia regu pemadam kebakaran yang terlatih dengan mengenakan tanda khusus yang jelas dan pedoman pemadam dan pencegahan bahaya kebakaran yang siaga dalam 24 jam.

9) Ruang Karyawan

- a. Loker dan kamar mandi karyawan harus dalam keadaan bersih memenuhi standar sanitasi.
- b. Instalasi dan perlengkapan kamar mandi / WC berfungsi dengan baik dan tidak membahayakan pemakai.
- c. Ruang makan dalam keadaan bersih.

10) Security

Petugas Keamanan untuk area seluruh hotel bertugas selama 24 jam.

11) Poliklinik

- a. Poliklinik melayani pemeriksaan dan pengobatan.
- b. Ruangan dalam keadaan bersih sesuai dengan persyaratan Departemen Kesehatan yang berlaku.

12) Olahraga dan Rekreasi

- a. Tersedia petugas yang melayani tamu dalam mempergunakan sarana olahraga dan rekreasi.
- b. Tempat dan sarana rekreasi dan perlengkapannya berfungsi sebagaimana mestinya.
- c. Ruangan yang digunakan dalam keadaan bersih, memenuhi standar sanitasi.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

II.10.3. PELAYANAN

1) Keramah tamahan Indonesia

a. Pimpinan dan Karyawan Hotel :

- ❖ Bersikap ramah, sopan dan menunjukkan kerelaan untuk melayani tamu.
- ❖ Berpakaian seragam hotel yang rapi dan serasi menurut kepribadian Indonesia, agar mudah dikenali tamu, khususnya untuk karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu.
- ❖ Memberikan salam / *greeting* setiap berjumpa dengan tamu di seluruh area hotel.
- ❖ Penampilan diri rapi dan menarik.

b. Khusus Pimpinan dan Karyawan bagian yang berhubungan dengan tamu secara langsung :

- ❖ Selalu mengucapkan selamat datang untuk tamu yang baru tiba di tempat tersebut.
- ❖ Selalu mengucapkan selamat jalan untuk tamu yang akan meninggalkan tempat tersebut.
- ❖ Selalu mengucapkan selamat istirahat untuk tamu yang baru tiba di kamarnya.
- ❖ Selalu mengucapkan selamat makan / minum untuk setiap penyajian makanan / minuman.
- ❖ Selalu mengucapkan terima kasih untuk setiap proses pelayanan yang selesai dikerjakan.
- ❖ Selalu mengangkat pesawat telepon yang berdering tidak lebih dari 3 kali dan menyebutkan identitasnya / area kerjanya.
- ❖ Selalu mengetuk pintu kamar tamu dengan menyebutkan identitasnya sebelum masuk ke kamar tersebut.
- ❖ Selalu menjawab dengan nada ramah, suara jelas untuk pembicaraan telepon.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

2) Kemahiran di bidangnya dan pada waktu pelayanan

- a. Pimpinan dan Karyawan, khususnya yang berhubungan dengan tamu secara langsung :
 - ❖ Mahir memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya dalam waktu yang cepat dan tepat sesuai dengan informasi yang dibutuhkan.
 - ❖ Mampu berkomunikasi dalam bahasa Inggris.
 - ❖ Mampu memberikan informasi dengan tepat tentang seluruh produk dan fasilitas hotel.
 - ❖ Siap di tempat tugasnya sesuai dengan waktu kerja yang telah ditetapkan.
 - ❖ Mampu menerima / melayani keluhan tamu sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Petugas Hotel di terminal transportasi umum (*Dispatcher*), mampu :
 - ❖ Menawarkan setiap jenis kamar dengan tarifnya secara tepat dan memberikan konfirmasi tertulis apabila diperlukan.
 - ❖ Menghubungi hotel dengan cepat melalui sarana komunikasi apabila diperlukan.
 - ❖ Menyediakan pengangkutan lain ke hotel apabila diperlukan.
 - ❖ Memperoleh tamu tanpa unsur paksaan.
- c. Petugas Hotel di pintu masuk utama hotel (*Door Man*), mampu :
 - ❖ Menyambut dan membukakan pintu kendaraan tamu yang datang serta sebaliknya apabila tamu akan berangkat.
 - ❖ Mengusahakan kendaraan apabila diperlukan.
 - ❖ Mengatur kendaraan tamu.
- d. Petugas pembawa koper / barang bawaan tamu (*Bell Boy*), mampu :
 - ❖ Mengantar tamu ke tempat yang dituju dalam hotel pada saat tiba, selama tinggal di hotel dan pada saat akan berangkat.
 - ❖ Membawa koper / barang bawaan tamu tanpa menimbulkan kerusakan atau kesalahan.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Menjelaskan fungsi dan cara pemakaian fasilitas di dalam kamar, termasuk kamar mandi.
 - ❖ Memberikan pelayanan tambahan sejalan dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Atasan *Bell Boy* (*Bell Captain*), mampu :
- ❖ Melaksanakan tugas *Bell Boy* apabila diperlukan
 - ❖ Memberikan informasi dan konfirmasi sesuai dengan yang diminta tamu, antara lain tiket angkutan / pertunjukan, perjalanan (*tour*).
 - ❖ Memanggilkan pengendaraan mobil yang diinginkan tamu.
- f. Petugas Penerima Tamu (*Receptionist*), mampu :
- ❖ Melayani tamu pada saat registrasi dan diselesaikan dalam waktu 5 menit.
 - ❖ Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila tidak tersedia kamar yang dikehendaki tamu.
 - ❖ Mengingat / menghafal rupa atau nama tamu yang sedang tinggal di hotel, terutama tamu penting (*VIP*).
- g. Petugas Informasi (*Information Clerk*), mampu :
- ❖ Memberikan informasi dengan tepat tentang sarana pelayanan di hotel dan yang ada hubungannya dengan aktivitas pariwisata serta usaha (*business*) di dalam kota.
 - ❖ Memberikan pelayanan atas surat / telegram / teleks / sejenisnya dari atau untuk tamu hotel.
 - ❖ Menerima dan menyampaikan pesan tamu dengan tepat dan cepat.
 - ❖ Memanggil tamu yang berada di dalam hotel atas permintaan tamu lain dengan sarana komunikasi (*paging*).
- h. Kasir (*Front Office Cashier*), mampu :
- ❖ Melayani proses pembayaran tamu dengan jenis dan cara pembayaran yang telah ditetapkan hotel, serta diselesaikan dalam waktu 5 menit.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Melayani tukar uang, dari / ke mata uang asing dan uang kecil / receh.
- ❖ Melayani permintaan penitipan barang berharga sesuai dengan ketentuan yang berlaku, cepat, tepat, dan aman.
- i. Petugas Penerima Pesanan Kamar (*Reservation Clerk*), mampu :
 - ❖ Menerima pesanan kamar dan memberikan kepastiannya dengan cepat untuk berbagai cara / sumber pesanan (surat / telegram / teleks / telepon / langsung).
 - ❖ Menawarkan berbagai jenis kamar dan tarifnya dengan tepat serta memberikan saran apabila pesanan tidak dapat dipenuhi.
- j. Operator Telefon, mampu :
 - ❖ Mengetahui nama tamu yang tinggal di hotel dengan nomor kamarnya secara cepat apabila diperlukan.
 - ❖ Memberikan informasi tentang produk dan fasilitas hotel serta informasi nomor-nomor telepon yang dianggap penting (rumah sakit, kadin, dll), apabila dikehendaki tamu.
 - ❖ Menerima, mengatur, dan melaksanakan permintaan tamu untuk dibangunkan pagi hari (*morning / wake up call*) dengan tepat.
- k. Petugas Kamar, mampu :
 - ❖ Mengingat nama tamu yang sedang tinggal di kamar pada daerah kerjanya.
 - ❖ Membersihkan / membereskan kamar (termasuk kamar mandi) dalam waktu 60 menit.
 - ❖ Memberikan pelayanan tambahan atas permintaan tamu, antara lain tambahan handuk, permintaan kitab suci, dll dengan cepat dan tepat.
- l. Petugas Pelayanan Cucian (*Valet*), mampu :
 - ❖ Segera mendatangi tamu yang meminta pelayanan cucian.
 - ❖ Mengembalikan cucian tamu dalam waktu yang sesuai dengan informasi hotel, tanpa adanya kerusakan atau kehilangan, atau kekurangan atas jumlah, jenis, dan fisik pakaian tamu.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Melaksanakan permintaan tamu sesuai dengan jenis cucian, terutama *dry cleaning*.
 - ❖ Melaksanakan penggantian atas kerugian tamu sesuai dengan peraturan yang lazim berlaku.
- m. Pramusaji Pelayanan Kamar (*Room Service Order Taker & Waiter*), mampu :
- ❖ Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan.
 - ❖ Menerima setiap pesanan dan mengulang kembali agar tidak terjadi kesalahan meliputi nama tamu, nomor kamar dan pesanannya.
 - ❖ Menyajikan pesanan yang diminta sesuai dengan waktu yang diinformasikan.
 - ❖ Membantu penyajian makanan / minuman di tempat yang dikehendaki tamu (di dalam kamar), dan segera meninggalkan kamar setelah tugas selesai / tidak ada permintaan tambahan lainnya.
 - ❖ Segera mengambil peralatan makan / minum dari kamar apabila dikehendaki tamu.
- n. Petugas Restoran, mampu :
- ❖ Memberikan informasi lengkap tentang makanan dan minuman yang tersedia, dan waktu pelayanan yang diperlukan.
 - ❖ Menawarkan dan memberikan saran kepada tamu tentang makanan dan minuman.
 - ❖ Menerima pesanan dan mengulang kembali pesanan tersebut agar tidak terjadi kesalahan pesanan.
 - ❖ Menyajikan pesanan dengan cepat dan tepat.
 - ❖ Menyelesaikan proses pembayaran tamu tanpa kesalahan apabila diperlukan.

Tinjauan Umum Terhadap Hotel Bintang 3

- ❖ Memberikan perhatian penuh atas pelayanan ke tamu di meja makan, antara lain mengganti asbak yang penuh, menuangkan minuman, mengambil alat yang jatuh, dll.
- o. Petugas Bar, mampu :
 - ❖ Membuat / mencampur minuman sesuai dengan resep yang berlaku.
 - ❖ Memberikan informasi lengkap tentang minuman yang tersedia dan fasilitas hotel.
 - ❖ Menyajikan minuman sesuai dengan waktu yang diinformasikan.
- p. Petugas Sekuriti, mampu :
 - ❖ Menangani masalah / kasus keamanan yang terjadi tanpa menimbulkan gangguan kepada tamu yang lain.
 - ❖ Menumbuhkan rasa aman dan tamu tidak merasa diawasi selama berada di hotel.
- q. Pimpinan, mampu :

Menyelesaikan keluhan tamu tanpa menimbulkan rasa tidak senang pada diri tamu tersebut.

Demikian syarat-syarat utama bagi sebuah Hotel Bintang 3 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata Republik Indonesia Nomor 14 / U / II / 88 Tanggal 25 Februari 1988.